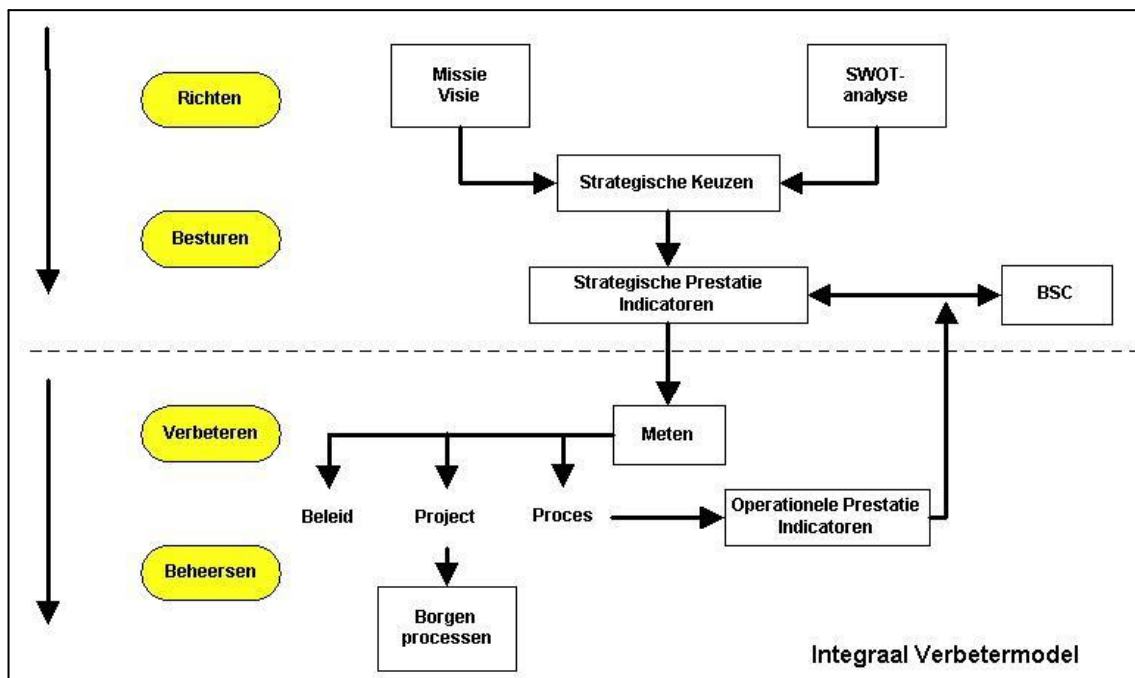


# Sturen en leiden van kwaliteitsverbetering



## *Drie 3-daagse workshops*

**Unieke formule: Leergang van 12 dagen met 3 dagen intensieve coaching in de praktijk.**

- ▶ 312 deelnemers hebben deze Leergang reeds gevolgd.
- ▶ Leer methoden hanteren om het kwaliteitsverbeteringsproces binnen úw organisatie succesvol te laten verlopen.
- ▶ Ontwikkel uw vaardigheden als kwaliteitsmanager of projectleider Kwaliteit

# *Sturen en leiden van kwaliteitsverbetering*

## **Kwaliteitsverbetering volgens de principes: Richten, Besturen, Beheersen en Verbeteren.**

Het verbeteren van 'de kwaliteit van de organisatie' geniet hoge prioriteit bij Nederlandse organisaties. De juiste dingen doen en deze zoveel mogelijk in één keer goed is de grondslag voor de continue verbetering van kwaliteit en verhoging van de resultaten. Hierbij gaat het om:

- klantgericht handelen;
- werken met kwaliteitsdoelen;
- ondersteuning door kwaliteitsmetingen.
- beleidsmatig, projectmatig en procesmatig verbeteren;
- bevorderen van de onderlinge samenwerking.
- veranderen van een vicieuze cirkel in een productieve cirkel.

## **Doel van de leergang**

U krijgt de kennis en de vaardigheden om het kwaliteitsverbeteringsproces in uw organisatie effectief vorm te geven en aan te sturen.

U leert het verbeteringsproces uit te voeren op basis van SWOT analyse, Balanced Scorecard en strategische probleemoplossing.

U leert de resultaten te borgen in regelgeving (ISO-9000:2000).

U leert de veranderingsbereidheid in de organisatie mobiliseren.

U leert direct betrokkenen ondersteunen in het verbetertraject.

## **Bestemd voor**

Kwaliteitsmanagers en projectleiders, die een belangrijke bijdrage leveren aan het opzetten en begeleiden van het kwaliteitsverbeteringsproces in hun organisatie. De leergang is bij uitstek geschikt voor organisaties waar:

- een kwaliteitsverbeteringsproces gestart gaat worden
- een kwaliteitsverbeteringsproces recentelijk gestart is.
- een lopend kwaliteitszorgproces gebaat is bij een nieuwe impuls.

## **Trainer**

De leergang wordt verzorgd door drs R.G. Challik toonaangevende expert op het gebied van kwaliteitsmanagement in Nederland.

## **Inschrijven**

U schrijft zich in met het formulier uit deze Brochure.

---

In verband met de intake verzoeken wij u om dit formulier ruim vóór 1 augustus a.s. in te sturen.

Indien gewenst kunt u vóór inschrijving vrijblijvend kennismaken met de trainers en eventuele vragen beantwoord krijgen.

# Werkwijze

## De leervorm

De leergang valt qua leervorm tussen training en consultancy. U krijgt over een langere periode intensieve begeleiding in uw eigen kwaliteitsverbeteringsproces. U krijgt middels praktijkopdrachten steeds de mogelijkheid om het geleerde in uw eigen praktijksituatie toe te passen. U koppelt de resultaten van deze opdrachten terug en krijgt advies. Aan het eind van de leergang heeft u een coachingsgesprek met een van de trainers.

In de leergang worden theoretische en op de praktijk gebaseerde inleidingen regelmatig afgewisseld met:

- demonstraties
- oefeningen
- case besprekingen
- onderlinge consultatie

## Intakegesprek

Voorafgaand aan de leergang heeft u een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt ingegaan op uw taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het kwaliteitsverbeteringsproces en op uw leerwensen.

## Drie workshops

De drie workshops vormen het hart van de leergang. U bent steeds drie dagen (met avondsessies) in training met een interval van ongeveer vier weken. Tijdens de workshop doorloopt u een logisch proces van algemeen naar specifiek.

U start met visies en praktische ontwikkelingen rondom TQM. Vervolgens concentreert u zich op de uitvoering van het kwaliteitsverbeteringsproces binnen de eigen organisatie.

Tenslotte richt u zich op de eisen die het veranderingsproces stelt aan uw eigen vaardigheden.

## Praktijkopdrachten

Tussen de workshops door krijgt u de gelegenheid om praktijkopdrachten uit te voeren. Deze opdrachten stellen u in staat het geleerde in uw eigen praktijksituatie te toetsen en/of toe te passen.

U bespreekt de resultaten van uw opdrachten in groepsverband of persoonlijk met de trainer en u krijgt advies.

Op deze wijze lost u samen met uw trainer en mededeelnemers de problemen op waar u in de praktijk tegenaan loopt. Indien noodzakelijk overlegt de trainer met de direct betrokkenen uit uw werkomgeving over de (resultaten van de) opdrachten.

## Coachings gesprek na afloop

De leergang wordt afgerond met een Coachings gesprek tussen de trainer, de deelnemer en bij voorkeur ook de opdrachtgever van de deelnemer. Het gesprek vindt plaats bij de organisatie van de deelnemer.

# *Programma*

## **Kwaliteitsvisies en aspecten van de integrale benadering**

### **Workshop 1: Macro benadering**

#### **Doelen**

1. Vertalen van de benodigde doorbraak naar de eigen organisatie en toepassen van de integrale aanpak: Richten, Besturen, Beheersen en Verbeteren.
2. Omschrijven van de verschillende visies op kwaliteit (Deming, Juran, Crosby).
3. Het verschil weergeven tussen kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging.
4. Toepassen van de elementen van het Nederlandse Kwaliteitsmodel in de eigen organisatie.
5. Toepassen van technieken zoals SWOT analyse, Confrontatie matrix en Business Balanced Scorecard.
6. Beschrijven welke andere elementen in dit integrale proces opgenomen dienen te worden. Dit zijn onder andere:
  - kwaliteitskosten
  - kwaliteitsdoelen,
  - kwaliteitssystemen,
  - kwaliteitsmetingen,
  - kwaliteitshandboek,
  - verbeteringsteams,
  - communicatie.

#### **Programmaonderdelen**

Kennismaken

Doorbraak: Vicious circle ombuigen in Productieve cirkel

Aspecten van Integraal Verbetermodel

Het Nederlandse Kwaliteitsmodel

Managementsysteem voor verbetering met praktische invulling

Kwaliteitsvisies: Crosby, Juran, Deming

Praktijkervaringen

Het organisatie-onderzoek

Vooronderzoek, O-meting

Elementen integrale benadering

Kwaliteitskosten, -metingen, -kringen, -systemen

Cases

Structureren van kwaliteitsverbeteringsprocessen

Veranderingsproces, projectorganisatie

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Projectfasering en voorbereiden huiswerkopdracht

# Sturen en leiden van kwaliteitsverbeterings-processen

## Workshop 2: Meso benadering

### Doelen

1. Aangeven in welk stadium de eigen organisatie verkeert, welke elementen van het integrale model speciale aandacht vereisen.
2. Toepassen van strategische probleem identificatie, welke verbeteronderwerpen beleidsmatig, projectmatig en/of procesmatig aanpakken,
3. Aangeven op welke wijze “Doorbraak” projecten kunnen worden uitgevoerd.
4. Aangeven welke elementen in een cultuurveranderingsproces een belangrijke rol spelen.
5. Identificeren van mogelijke weerstanden die in het verbeteringsproces een rol kunnen spelen vervolgens een praktisch communicatieplan opstellen.
6. Opstellen van een actieplan voor het uit de weg ruimen van de vastgestelde belemmerende factoren.
7. Opstellen van een op de eigen organisatie toegesneden plan van aanpak.

### Programmaonderdelen

Bespreken praktijkopdrachten  
Structureren van Doorbraak projecten  
Structureren veranderingsorganisatie  
Cases: aanpak  
Kwaliteits verbeteringsproces  
Praktijkervaringen  
Strategisch Probleem oplossen  
Aanpak Verbeter onderwerpen  
Aanpak veranderingsprocessen  
Weerstand tegen verandering  
Organisatiecultuur  
Elementen van cultuurverandering  
Oefeningen, demonstraties  
Toepassing eigen organisatie  
Case aanpak veranderingsproces  
Integratie kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering  
Praktijkvoorbeelden  
Onderlinge consultatie in groepen  
Vorbereiden huiswerkopdracht

# Benodigde vaardigheden als kwaliteitsmanager of projectleider

## Workshop 3: Micro benadering

### Doelen

1. Aangeven welke competentie gebieden voor de diverse Doorbraak projecten vereist zijn.
2. Toepassen van methoden om medewerkers te motiveren en te enthousiasmeren.
3. Toepassen van methoden om weerstanden te onderkennen en om te buigen in positieve bijdragen.
4. Aangeven welke Kwaliteits verbeteringstechnieken in de diverse stadia van het verbeteringsproces van belang zijn.
5. Toepassen van de belangrijkste Kwaliteitsverbeterings technieken in de eigen praktijksituatie.
6. Voeren van goede beïnvloedingsgesprekken en het belang daarvan voor de eigen organisatie beschrijven.
7. Toepassen van de juiste interviewtechnieken in gesprekken.
8. Leiden van een vergadering of groepsgesprek aan de hand van vergaderregels.
9. Een omschrijving geven van leiderschaps- en beïnvloedingsstijlen, die van belang zijn bij het motiveren van medewerkers bij kwaliteitsverbetering.
10. Beschrijven van een op de organisatie toegespitst verbeterplan met bijhorend communicatieplan.

### Programmaonderdelen

Bespreken praktijkopdrachten  
Benodigde vaardigheden als kwaliteitsmanager  
Competentie Management  
Probleem oplossings technieken  
Vaardigheidstraining  
Hanteren technieken voor probleem oplossen  
Interviewtechnieken  
Consultatiegesprek  
Probleem oplossen in groepen  
Consultatiegroepen  
Taken en rollen van de kwaliteitsmanager  
Afrondende thema's  
Evaluatie  
Afronding

## ***Trainer***

De leergang wordt verzorgd door drs. R.G. Challik

Roy Challik is als zelfstandig adviseur en als auditor verbonden aan het Instituut Nederlandse Kwaliteit. Sinds 1996 is hij Certified Management Consultant. Als adviseur is hij nauw betrokken geweest bij een tweetal bedrijven die inmiddels de Nederlandse Kwaliteitsprijs en onderscheiding hebben gekregen.

Hij heeft verbeterprocessen begeleid bij multinationale ondernemingen in de chemische-, olie en gas-, luchtvaart- en automobiel-industrie, in de micro-electronica en in de telecommunicatie.

Maar ook bij (non)profit-organisaties als gemeentelijke diensten, ministeries, verzekeringsbedrijven, bouwbedrijven en gezondheidsdiensten.

In samenwerking met prof. Ir. A.C. Waszink heeft Challik het boek 'Leidraad voor kwaliteitsverbeteringsprojecten' geschreven.

De werkwijze van Challik kenmerkt zich door een grote betrokkenheid. Hij besteedt veel aandacht aan het vertalen van visies, theorieën en modellen naar de dagelijkse werkpraktijk van iedere deelnemer.

## ***Locatie***

Hotel: Heeren van Noortwijk  
Quarles van Uffordstraat 103  
2202 NE Noordwijk  
tel: 071-3612723

# Inschrijfformulier

Wilt u mij inschrijven voor de leergang

Sturen en leiden van Kwaliteitsverbetering

**Workshop 1: 20 t/m 22 april**

**Workshop 2: 18 t/m 20 mei**

**Workshop 3: 15 t/m 17 juni**

Naam -----  
Functie -----  
Organisatie -----  
Straat -----  
Postcode -----  
Plaats -----  
Telefoon -----  
Email -----

Handtekening -----

Datum -----

Prijs € 6.300,00 ex BTW en horeca-arrangement (€ 300,00 per blok van 3 dagen)

Dit inschrijfformulier volledig ingevuld opsturen naar

**Organisatie Adviesgroep Challik**

**Drs Roy G. Challik**

**Burg. Van Fenemaplein 2-108**

**2042 TA Zandvoort**

**telefoon 023 5732021**

**email: roy.challik@alice.nl**

Aan de leergang hebben ondermeer de volgende personen en organisaties deelgenomen.

Telefoonnummers en/of email adressen van onderstaande personen zijn op aanvraag verkrijgbaar

NAAM	ORGANISATIE/PLAATS	PLAATS
M. Breedveld	Yarzon	Rotterdam
Dhr. B. de Pau	Ohra Verzekeringen	Arnhem
Dhr. F. Karsmakers	Philips	Eindhoven
Dhr. A. de Vries	Janssen Cilag	Tilburg
Mevr. M. Hoevenaars	Ericsson	Rijen
Dhr. R. van Meeteren	Yamanouchi	Leiderdorp
Dhr. J. van Maren	Investors in People	Zaltbommel
Mevr. M. Faber	Postbank	Leeuwarden
Mevr. Ir. C.B. van Linge	Intervam B.V	Rijswijk
Dhr. H. Hemmeler	Hogeschool Enschede	Enschede
Dhr. F.N.J. Reurings	HBM B.V	Rijswijk
Dhr. J. van Noort	NAM	Velsen-Noord
Mevr. E.M. Robaard-v.Zelm	NRG Ned. B.V.	Den Bosch
Dhr.M.J.N.M. Krebbers	A.N.W.B.	Den Haag
Dhr. K. Steenhuis	Dienst Sozawe	Groningen
Dhr. Ir H. Oostinga	HAM	Rotterdam
Dhr. A.G.M. Jonkers	Philips Components	Eindhoven
Dhr. G.W. Boltje	Hunter Douglas Europe B.V.	Rotterdam
Dhr. P. Kibbel	Koning en Hartman	Delft
Dhr. Ir R.H.B. Rikken	Vroon B.V	Breskens
Dhr. Mr G.W. Dijkstra	NV. Ned.Spoorwegen	Utrecht
Dhr. P.W. Oomen	Postkantoren B.V	den Haag
Dhr. A.M.G. Pennartz	Grasso Products B.V	den Bosch
Dhr. H. Knops	Rev.Inform.Centrum	Hoensbroek
Dhr. A. Coert	Sigma Coatings B.V	Uithoorn
Mevr. A. v/den Berg	Ned. Alg. Keuringsdienst Bloemisterij & Boomkwekerij	Den Haag
Mevr. E.G. Halbmeijer	Kon. Luchtvaart Maatschappij	Amstelveen
Dhr. A.S.H. Kroon	Bloembollen Keuringsdienst	Lisse
Dhr. H.L. de Laat	Interbeton	Rijswijk